**Додаток № 1**

**до Наказу № 15 від 01.02.2024 року**

**ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

**ПОСЛУГ СТРАХУВАННЯ АТ СК «ІНГО»**

**АТ СК «ІНГО»/Компанія відповідно норм ст. 87 Закону України «Про страхування», ст.7 Закону України «Про фінансові компанії та фінансові послуги», оприлюднює інформацію про механізм захисту прав споживачів/клієнтів послуг страхування Компанії.**

У випадку, якщо клієнт/споживач послуг з страхування, АТ «СК «ІНГО» вважає, що з боку страхової компанії (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Компанії), посередників мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, некоректність в поведінці/ставленні, то такий клієнт має наступні права:

Звернення( яке як волевиявлення особи є нормативно врегульованим)\* безпосередньо до Голови Правління АТ «СК «ІНГО» - ***Гордієнка Ігоря Миколайовича*** та/або особи відповідальної за напрямок звернень споживачів – ***Колісецької Людмили Олександрівни***, шляхом реалізації його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

1. **СПОСІБ ДОСУДОВОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ, при якому застосовується один з способів звернення/пропозиція/заява/скарга та/або один в поєднанні з іншими, чи усі разом:**

* письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження АТ «СК «ІНГО»: 01054, м. Київ, вул. Бульварно Кудрявська , 33;
* електронною поштою за адресою: office@ingo.ua;
* усного звернення; особисто або за допомогою засобів телефонного зв’язку за номером телефону: 0800215553.

***РЕАЛІЗАЦІЯ ПРАВА НА*** ***СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПОРУШЕНИХ ПРАВ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ:***

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

Відповідно статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено пільги та права в рамках судового звернення за захистом прав споживачів.

***Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду загальної юрисдикції:***

за місцезнаходженням АТ «СК «ІНГО» – до Шевченківського районного суду м. Києва – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;

або за місцем заподіяння шкоди( якщо послуга надавалась філією/іншим структурним підрозділу Компанії) – згідно з ч. 6 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України .

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\*Відповідно норм ст3 Закону України «Про зверненя громадян» Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об’єднань громадян, посадових осіб.

1. **ПРАВО НА ЗВЕРНЕННЯ ДО УПОВНОВАЖЕНИХ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ ЗА ЗАХИСТОМ ПОРУШЕНИХ ПРАВ:**

Відповідно до **ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів»**, споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також при використанні продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

Відповідно до пункту **3 статті 5 Закону України «Про захист прав споживачів»** захист прав споживачів здійснюють центральний орган виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, місцеві державні адміністрації, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законом, а також суди.

Центральним органом виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів **є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів**

**Адреса для листування** 01001, м.Київ, вул. Б. Грінченка, 1,

**Цілодобова Гаряча лінія (Call-центр)** [(044) 364 77 80, (050) 230 04 28](tel:(044)%20364%2077%2080,%20(050)%20230%2004%2028)

**Електронна пошта** [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua).

Відповідно до статті 35 ЗУ «Про страхування», ст. 16,21 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» державний нагляд за страховою діяльністю на території України здійснюється уповноваженим органом – Національним банком України.

**Зокрема, відповідно до ст. 21 ЗУ «Про фінансові послуги та фінансові компанії» основним з**авданням Національного банку України у сфері державного регулювання ринків небанківських фінансових послуг є нагляд за додержанням надавачами фінансових послуг, а також посередниками законодавства про захист прав споживачів фінансхових послуг.

Відповідно до п. 3 статті 25 Закону:

Регулятор здійснює нагляд за дотриманням вимог законодавства про захист прав споживачів як складову нагляду за ринковою поведінкою, забезпечує реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів у межах своєї компетенції, визначеної законом, та у порядку, встановленому нормативно-правовими актами Регулятора, зокрема:

1) розглядає заяви, скарги, звернення споживачів та висуває надавачам фінансових послуг вимоги про усунення виявлених недоліків та/або недопущення їх повторення у майбутньому. Порядок розгляду надавачами фінансових послуг звернень споживачів та проведення ними особистого прийому споживачів визначається нормативно-правовими актами Регулятора;

2) здійснює контроль за дотриманням законодавства про рекламу (у частині реклами фінансових послуг) та за поширенням інформації про фінансові та супровідні послуги;

3) застосовує до надавачів фінансових та супровідних послуг заходи впливу, коригувальні заходи, заходи раннього втручання та/або застосовує до посадових осіб юридичної особи або фізичних осіб - підприємців, які надають фінансові або супровідні послуги, адміністративні стягнення у разі виявлення за результатами розгляду справ про порушення прав споживачів порушень вимог законодавства України;

4) перевіряє дотримання надавачами фінансових та супровідних послуг правил надання фінансових послуг та законодавства про захист прав споживачів;

5) узагальнює практику застосування законодавства з питань захисту прав споживачів, на підставі такого узагальнення публікує на сторінках свого офіційного інтернет-представництва (офіційному веб-сайті) огляди типових порушень прав та законних інтересів споживачів, а також надає рекомендації щодо захисту таких прав та законних інтересів, у тому числі з питань підвищення фінансової обізнаності клієнтів щодо умов фінансових та/або супровідних послуг;

6) забезпечує проведення роз’яснювальної роботи щодо захисту прав споживачів.

Тому, якщо результатом розгляду звернення до Голови Правління - ***Гордієнко Ігоря Миколайовича*** та/або особи відповідальної за напрямок звернень споживачів – ***Колісецької Людмили Олександрівни***, Ви не задоволені та/або з будь-яких послуг, які надаються АТ СК «ІНГО» – пропонуємо звертатись до офіційного Інтернет- представництва Національного банку України, з захисту прав споживачів за заявою встановлено\ форми за електронною адресою [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) та/або:

**Адреса:** вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, тел. 0 800 505 240

**Сайт:** <https://bank.gov.ua/>

**З процедурою звернення до Національного банку України** Ви можете ознайомитись за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-pochinaye-priymati-zvernennya-gromadyan-schodo-roboti-nebankivskih-finansovih-ustanov>

**З приводу послуг у сфері обов’язкового страхування цивільної відповідальності власників наземного транспорту (ОСЦВВНТ), які надає АТ «СК «ІНГО»** до Моторного (транспортного) страхового бюро України:

**Адреса:**

Офіс: м. Київ, Русанівський бульвар, буд. 8

Поштова адреса: 02002, Київ-2, а/с 272

Сайт: [http://www.mtsbu.ua](http://www.mtsbu.ua/)

1. **НАЯВНІСТЬ ГАРАНТІЙНИХ ФОНДІВ ЧИ КОМПЕНСАЦІЙНИХ СХЕМ. ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ ВІДПОВІДНО ДО ЗАКОНОДАВСТВА**

**АТ «СК «ІНГО»** на виконання вимог Розділу VI «Вимоги щодо забезпечення платоспроможності та інвестиційної діяльності страховика» Закону України «Про страхування»  **дотримується у**мов забезпечення платоспроможності.

Компанія має на постійній основі регулятивний капітал, достатній для надійного підтримання платоспроможності .

Компанія на постійній основі дотримується вимог до капіталу платоспроможності та мінімального капіталу.

Кожен та кожний власник істотної участі має нормативно встановлені зобов`язання щодо підтримання платоспроможності Компанії у випадку будь-яких негативних сценаріїв розвитку подій.

Капітал Компанії  забезпечує покриття неочікуваних збитків від ризиків, які приймає на себе Компанія у процесі діяльності із страхування.

Портфель сформованих технічних резервів є достатнім для покриття зобов’язань за портфелями страхування та збитків від страхування.

Інвестиційна діяльність та політика страховика, процеси з її забезпечення реалізується за дотриманням принципу розсудливості, поміркованості та обережності.

Компанія на постійній основі має належний обсяг прийнятних активів для покриття технічних резервів.

АТ «СК «ІНГО» є членом Моторного (транспортного) страхового бюро України та відповідно до вимог законодавства України сплачує відповідні внески до фонду захисту потерпілих, які є гарантійними внесками захисту потерпілих.

1. **ВІДМОВА ВІД ДОГОВОРУ СТРАХУВАННЯ**

**Відповідно до статті 107 Закону .**   Страхувальник має право протягом 30 календарних днів з дня укладення договору страхування  відмовитися від такого договору без пояснення причин, крім:

1) договорів страхування, строк дії яких становить менше  30 календарних днів;

2) випадків, якщо повідомлено про настання події, що має ознаки страхового випадку, за цим договором страхування;

Про намір відмовитися від договору страхування страхувальник повідомляє страховика у письмовій (електронній) формі за адресою :

**Для фізичних осіб:**

<https://ingo.ua/cms/image/uploads/Zayava_na_vidmovu_vid_dogovoru_fiz_osobi_184383295b.docx?v=1707489598246>

**Для юридичних осіб:**

<https://ingo.ua/cms/image/uploads/Zayava_na_vidmovu_vid_dogovoru_yur_osobi_ab2a9f906e.docx?v=1707489598243>

Страховик зобов’язаний повернути страхувальнику сплачену страхову премію повністю, за умови що протягом цього періоду не відбулася подія, що має ознаки страхового випадку.

1. **УМОВИ ТИПОВИХ ДОГОВРІВ СТРАХУВАННЯ**

**( в залежності від кожного класу страхування та продукту страхування ) процеси організації взаємовідносин, містить в собі досудові, добровільні механізми врегулювання будь-яких вузьких місць, які виникли при наданні/отриманні послуги.**

Умови Договорів страхування передбачають:

* Страхувальник (споживач) має право на відмову від договору страхування до моменту його фактичного підписання.
* Документи (анкети, заяви, акцепти тощо), які надаються Страхувальником (споживачем) Страховику, як намір на укладання договору страхування, не є зобов’язанням Страхувальника до укладання такого договору страхування. Страхувальник (споживач) має право відмовитися від Договору страхування в будь-який момент до укладання такого Договору.
* Строк дії договору страхування встановлюється за домовленістю Страховика та Страхувальника (споживача) індивідуально, відповідно до Загальних умов страхових продуктів, затверджених Компанією, обраних продуктів страхування та/або на підставі законодавчих актів, які можуть передбачати встановлення мінімального строку дії договору обов’язкового страхування.
* Наявність у клієнта права розірвати договір чи припинити договір, право дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій:

Правові наслідки та порядок здійснення розрахунків зі страхувальником-фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання послуги страхування зазначені в статті **105 Закону України «Про страхування»**  і передбачають наступне:

* дію договору страхування може бути достроково припинено за вимогою страхувальника.
* про намір достроково припинити дію договору страхування Страхувальник зобов’язаний повідомити страховика у термін, передбачений умовами Договору страхування.
* при достроковому припиненні дії договору страхування, за вимогою страхувальника страховик повертає йому страхову премію за період, що залишився до закінчення строку дії договору, з вирахуванням витрат, пов’язаних безпосередньо з укладенням і виконанням цього договору страхування, та фактичних страхових виплат, що були здійснені за цим договором страхування.
* якщо вимога страхувальника обумовлена порушенням страховиком умов договору страхування, то останній повертає страхувальнику сплачені ним страхові платежі повністю.
* пряма унормована заборона на самостійне внесення змін до договору страхування однією з Сторін, в тому числі але не виключно щодо розміру страхового тарифу, інших умов, які можуть погіршувати становище споживача.

При реалізації усіх вищезазначених механізмів, Сторони (страховик та страхувальник) вносять зміни та доповнення до договору страхування лише за їх взаємною письмовою згодою.

Дострокове припинення дії Договору страхування забезпечується у відповідності до Загальних умов страхових продуктів.

У разі дострокового припинення дії договору страхування не допускається повернення коштів готівкою, якщо страхові платежі здійснювалися в безготівковій формі.

1. **ТАЄМНИЦЯ СТРАХУВАННЯ**

Відповідно норм Закону України « Про страхування», Постанови Правління НБУ 166 від 19.12.2023 р. «Про таємницю страхування», страховиком забезпечуються належні процеси та механізми збереження та зберігання таємниці страхування та обмеження підстав розкриття інформації виключно відповідно та у межах передбачених нормами чинного спеціалізованого/страхового законодавства.